

BAB V

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji praktik klausula eksonerasi pada karcis parkir di dua pusat perbelanjaan di Kota Bengkulu, yaitu Mega Mall dan Bencolen Mall, serta implikasinya terhadap perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pengelola parkir dan konsumen, serta analisis yuridis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Klausula Eksonerasi Melanggar Hukum Perlindungan Konsumen

Kedua pengelola parkir, yakni Quality Parking Service di Mega Mall dan Centre Park di Bencolen Mall, terbukti mencantumkan klausula eksonerasi dalam karcis parkir yang secara sepihak membebaskan pengelola dari tanggung jawab atas kehilangan kendaraan. Klausula ini ditetapkan tanpa keterlibatan atau persetujuan konsumen, sehingga memenuhi unsur perjanjian baku yang bersifat *take it or leave it*. Secara yuridis, klausula tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawabnya kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 18 ayat (3) undang-undang yang sama, klausula eksonerasi tersebut dinyatakan **batal demi hukum** dan tidak memiliki kekuatan mengikat. Dengan demikian, konsumen yang

mengalami kehilangan kendaraan tetap berhak menuntut ganti rugi dari pengelola parkir, terlepas dari isi klausula yang tertera pada karcis.

2. Hubungan Parkir sebagai Perjanjian Penitipan Barang

Dari perspektif hukum perdata, hubungan antara konsumen dan pengelola parkir pada hakikatnya merupakan **perjanjian penitipan barang** sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 hingga Pasal 1739 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Dalam konstruksi hukum ini, pengelola parkir berkedudukan sebagai penerima titipan yang wajib menjaga kendaraan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab penuh atas segala kerugian akibat hilang atau rusaknya barang titipan.

Kewajiban ini juga dipertegas oleh Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999, yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat menggunakan jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, upaya pengelola parkir untuk melepaskan diri dari tanggung jawab melalui klausula eksonerasi tidak hanya bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen, tetapi juga berlawanan dengan prinsip dasar hukum perikatan dalam KUH Perdata.

3. Inkonsistensi antara Klausula dan Praktik di Lapangan

Temuan menarik dari penelitian ini adalah adanya **inkonsistensi** antara bunyi klausula eksonerasi pada karcis parkir dengan sikap pengelola di lapangan. Meskipun karcis menyatakan bahwa kehilangan kendaraan bukan tanggung jawab pengelola, kedua pengelola parkir menyatakan bahwa mereka tetap bersedia memberikan ganti rugi apabila kendaraan konsumen hilang. Hal

ini secara tidak langsung merupakan pengakuan bahwa pengelola parkir sesungguhnya menyadari adanya kewajiban hukum untuk bertanggung jawab atas keamanan kendaraan yang diparkir.

Namun demikian, kesediaan memberikan ganti rugi tersebut tidak mencakup kehilangan barang-barang lain di dalam kendaraan, sehingga perlindungan yang diberikan tetap bersifat parsial dan tidak menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pengelola parkir mengakui tanggung jawabnya secara moral dan praktis, belum terdapat standar yang jelas dan tertulis mengenai ruang lingkup tanggung jawab tersebut, yang pada akhirnya merugikan konsumen.

4. Lemahnya Perlindungan dan Literasi Hukum Konsumen

Penelitian ini menemukan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir di Kota Bengkulu masih sangat lemah, setidaknya karena tiga faktor mendasar. *Pertama*, konsumen tidak pernah mendapatkan penjelasan — baik secara lisan maupun tertulis — mengenai isi dan implikasi hukum klausula eksonerasi yang tercantum dalam karcis parkir. Kondisi ini melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dijamin oleh Pasal 4 huruf c UU No. 8 Tahun 1999. *Kedua*, tidak terdapat prosedur penanganan keluhan atau sengketa yang baku dan transparan di kedua lokasi penelitian. Penyelesaian kasus kehilangan kendaraan diserahkan sepenuhnya pada musyawarah antara konsumen dan pengelola, yang secara struktural menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah dan rentan mengalami kerugian. *Ketiga*, tingkat literasi hukum konsumen

masih sangat rendah. Konsumen yang menjadi informan dalam penelitian ini mengaku tidak mengetahui keberadaan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta hak-hak yang dijaminnya, sehingga mereka tidak mampu memanfaatkan instrumen hukum yang tersedia untuk melindungi kepentingannya.

5. Rekomendasi dan Arah Perbaikan

Berdasarkan keseluruhan temuan di atas, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah perbaikan yang perlu segera dilakukan. Pengelola parkir wajib menghapus atau merevisi klausula eksonerasi yang bertentangan dengan undang-undang, serta menyusun prosedur penanganan keluhan konsumen yang jelas, tertulis, dan dapat diakses oleh publik. Pemerintah daerah dan lembaga perlindungan konsumen perlu meningkatkan pengawasan terhadap praktik klausula baku di sektor jasa parkir, sekaligus mengintensifkan sosialisasi hak-hak konsumen kepada masyarakat luas. Di sisi lain, petugas parkir di lapangan juga perlu mendapatkan pelatihan dan pemahaman yang memadai mengenai peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, sehingga setiap keluhan dan sengketa konsumen dapat ditangani sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa reformasi kebijakan dan penegakan hukum yang lebih serius di sektor jasa parkir merupakan kebutuhan mendesak untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.